



Guía para tramitar solicitudes y/o gestiones ante la Superintendencia de Bancos

1

Orientación telefónica previa

2

¿Qué debo hacer para tramitar una solicitud y/o gestión?

3

Formato de escrito para tramitar una solicitud y/o gestión.

4

¿Qué trámite se le dará a su solicitud y/o gestión? ¿Qué esperar de la SIB?

5

Ubicación y contacto de la Superintendencia de Bancos

ÍNDICE



Da un clic en la opción que desees consultar.

1. Orientación telefónica previa

Si usted desea presentar una solicitud y/o gestión ante la Superintendencia de Bancos, le sugerimos se comuniquen con el personal asignado para el efecto, a los números 2429- 5000 y 2204-5300, opción 2, opción 2, en horario de 08:00 a 16:00 horas, donde gustosamente le atenderán y se le orientará al respecto.



Haz clic aquí
si deseas
regresar al
índice.



2. ¿Qué debo hacer para tramitar una solicitud y/o gestión?

- Redactar un escrito dirigido al Superintendente de Bancos, mediante el cual exponga el motivo de la solicitud y/o gestión, la que deberá contener:
 - La descripción de los hechos que originan la solicitud y/o gestión
 - La exposición clara y concisa de la petición o solicitud
 - Consignar la firma
 - Nombres y apellidos completos
 - Número de documento de identificación
 - Dirección física y de correo electrónico, y número de teléfono
- Presentar fotocopia del documento de identificación; y, del documento que acredite la calidad con que actúe en caso de personas jurídicas o mandatarios.
- En el caso de ser auxiliado por un abogado, el escrito deberá estar debidamente firmado tanto por el interesado y como por el abogado que lo auxilia, y adjuntar fotocopia simple del carnet que lo acredite y del documento personal de identificación.
- Deberá acompañar a la solicitud y/o gestión, la documentación que evidencie que usted ya presentó la inconformidad ante la entidad supervisada con la que tiene el inconveniente.
- En caso se necesite más información, se le contactará para requerirla. Si usted no remite la documentación adicional, la actuación será archivada, sin perjuicio de reactivarla cuando cumpla con lo requerido.

Haz clic aquí
si deseas
regresar al
índice.

3. Formato de escrito para tramitar una solicitud y/o gestión.

Ciudad y fecha

Señor
SUPERINTENDENTE DE BANCOS
Su Despacho

Referencia: Nombre de la entidad supervisada
 Producto o servicio

Señor Superintendente de Bancos:

1. Describir los hechos que originan su solicitud y/o gestión.
2. Exponer de forma clara y concisa su petición o solicitud.

Atentamente,

Firma
Nombres y apellidos completos
Número de Documento de Identificación
Dirección física, número de teléfono y correo electrónico

Haz clic aquí
si deseas
regresar al
índice.



4. ¿Qué trámite se le dará a su solicitud y/o gestión? ¿Qué esperar de la SIB?

- La solicitud y/o gestión que cumpla con todos los requisitos necesarios será trasladada a la entidad supervisada correspondiente, con el fin de que ésta analice, evalúe y brinde las explicaciones pertinentes en relación con lo que el interesado manifiesta en su escrito.
- Para el efecto, se concede a la entidad un plazo para que se pronuncie sobre el asunto descrito en la solicitud, el cual puede ser sujeto de prórroga.
- Al momento de recibir el pronunciamiento de la entidad, la Superintendencia de Bancos le informará por medio de un oficio el resultado de su solicitud y/o gestión.
- Si usted en cualquier momento desiste de su solicitud y/o gestión, si la entidad rectifica la situación, o la discusión se lleva ante los tribunales competentes, deberá informar por escrito a la Superintendencia de Bancos.

Haz clic aquí
si deseas
regresar al
índice.



5. Ubicación y contacto

OFICINAS CENTRALES

9ª. Avenida 22-01, Zona 1,
Primer Nivel, Ciudad de Guatemala

Aquí encontrarás la Ventanilla de
Recepción de Documentos para que
puedas entregar tu solicitud y/o gestión
por escrito.

OFICINA ZONA 13

15 Avenida 7-18, Zona 13, Edificio Zepto,
Nivel 3, Ciudad de Guatemala

Aquí podrás acercarte para tramitar el
acceso a tu Historial Crediticio y
solicitar orientación presencial de
solicitudes y/o gestiones.

CONTACTO

(502) 2429-5000 y (502) 2204-5300
Opción 2, Opción 2

Haz clic aquí
si deseas
regresar al
índice.



Horario de atención:
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.





¡Feliz día!

